INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS.
Período: DEL 01/01/2023 AL 31/03/2023
I TRIMESTRE

N°	Operación, servicio o producto [1]	Motivo de reclamo [2]	Reclamos absueltos [3]			Tiempo promedio de absolución [4]
			A favor del usuario	A favor de la empresa	Pendientes	(en días calendario)
1	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	0	1	0
2	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corres	0	1	1	14
3	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, re	2	0	0	16
4	1 - Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	1	7
5	3 - Cuenta a plazo	8 - Resolución de contrato	0	1	0	5
6	4 - Cuenta CTS	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	0	5
7	6 - Tarjeta de débito	6 - Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	0	18
8	6 - Tarjeta de débito	15 - Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo	2	0	0	12
9	6 - Tarjeta de débito	18 - Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corres	5	3	0	15
10	6 - Tarjeta de débito	28 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó	1	0	0	38
11	6 - Tarjeta de débito	38 - Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, re	4	0	0	13
12	7 - Crédito hipotecario para vivienda	10 - Liquidaciones erradas	0	1	0	8
13	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	1 - Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	0	32
14	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	2 - Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	2	7
15	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	7 - Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	1	0	24
16	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	8 - Resolución de contrato	0	2	0	19
17	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	0	7
18	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	22 - Reporte indebido en la central de riesgos	0	7	0	18
19	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	29 - Entrega de billetes falsos	0	1	0	17
20	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	1	13
21	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	107 - Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comuni	0	2	0	23
22	8 - Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	108 - Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas	0	2	0	18
23	26 - Inversiones (fondos mutuos, entre otros)	10 - Liquidaciones erradas	0	1	0	24
24	27 - Servicio de recaudación	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	0	7
25	28 - Pago de servicios	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	0	4
26	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	20 - Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	0	0	0
27	96 - Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrec	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	0	22
28	97 - Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39 - Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	2	0	7
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			64			
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE			344,070			